TOTO

ＴＯＴＯグループ
ビジネス行動ガイドライン

TOP MESSAGE

ＴＯＴＯグループは、創立１００周年を迎える２０１７年に向けて、“真のグローバル企業”へ進化することを目指しています。

それは、単に売上や海外比率が大きいということではなく、事業活動を行う各国・地域において、そこで暮らすお客様から、その土地の企業として認められることです。

そのために、ＴＯＴＯグループは企業活動のすべてをグローバルレベルのＥＳＧ（環境・社会・ガバナンス）視点で推進し、事業活動とＣＳＲ活動の戦略的統合を目指しています。つまり、私たちのすべての企業活動が各国・地域の法律を遵守し、人権を含む国際行動規範を尊重した適切なガバナンスを基盤としていること、各国・地域の文化や習慣、ステークホルダーの関心に配慮し、社会に貢献していること、成果が環境貢献につながっていること、このサイクルが回っているかを確認しながら、企業活動を推進するということです。

私たちの企業活動の根底には創立者の「国民の生活文化を向上させたい」「健康で文化的な生活を提供したい」という強い信念があり、その信念は社是・企業理念・企業行動憲章として脈々と受け継がれてきました。ＴＯＴＯグループの目指す企業像は、創立以来のものづくりの原点を継承するとともに、これらグループ共有理念の実現や実行にあると考えています。そのためには、社員一人ひとりが企業行動憲章を正しく理解し、実行していくことが必要です。

この「ＴＯＴＯグループビジネス行動ガイドライン」は、企業行動憲章とそれに沿った行動例を日ごろから確認できるようにするために制作しています。

私は社長執行役員としてＴＯＴＯグループの先頭に立ち、社是・企業理念の実現と企業行動憲章の実行を果たしてまいります。皆さんもこのガイドラインをＴＯＴＯグループ共通のものであると認識し、内容を理解したうえで、様々な局面で誠実な判断と行動が行えるよう、指針として利用してください。

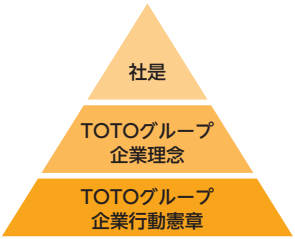
これからも、“真のグローバル企業”へ進化し続けるＴＯＴＯグループにしていきましょう。

代表取締役 社長執行役員
喜多村　円

Madoka Kitamura

グループ共有理念

グループ共有理念とは、私たちが将来にわたって引き継いでいくもの、つまり『心』。
「社是」「ＴＯＴＯグループ企業理念」「ＴＯＴＯグループ企業行動憲章」から成り立っています。



社是

1962（昭和37）年、創業以来の伝統を尊重しつつ、将来にわたって企業活動の基調になるものとして「社是」が制定されました。この「社是」には、「奉仕の精神でお客様の文化生活の向上に貢献し、一致協力して社会の発展に貢献する」という決意が込められています。

愛業至誠

東陶人はみな事業と一体になってその任務を全うし、自分の仕事を誠意を持って完遂することによりわが社の繁栄に寄与し、その繁栄が東陶に関係するすべての人に直接間接に帰趨するというあり方、考え方が大切であると思う。会社が良くならねばお互いも良くならない、という一貫した考え方を要約すれば『愛業至誠』ということである。

良品と均質

従来いずれも最高の品質品位を確保してきたが、今後とも、時代の進展と要請に応え業界に先行していくためには、この伝統ある優秀な技術をさらに高め、ますます製品の均質性と歩留りの向上をめざさなければならない。

奉仕と信用

良品・均質な製品をつくりだすのは、単に当社のみが利益を享受するためのものではなく、これを使っていただく顧客に真に喜ばれるものでなくてはならない。われわれはあくまでも当社の商品によって社会のお役に立ち、文化生活の向上に貢献しなければならない。そのためには、内外ともにあらゆる業務において奉仕の精神をもって最善の努力を傾け、真に最大の信用を得るように、日常互いに心がけることが大切である。

協力と発展

われわれは会社の事業を愛し、互いに親和・協力一致して責任を遂行し、事業の発展を通じて株主・関係先をはじめ、社会の連帯として共栄・発展に大いに寄与しなければならない。またこの努力なくしては、社会の福祉向上はもとより、真の発展は期し得られない。

ＴＯＴＯグループ企業理念

私たちＴＯＴＯグループは、社会の発展に貢献し、
世界の人々から信頼される企業を目指します。

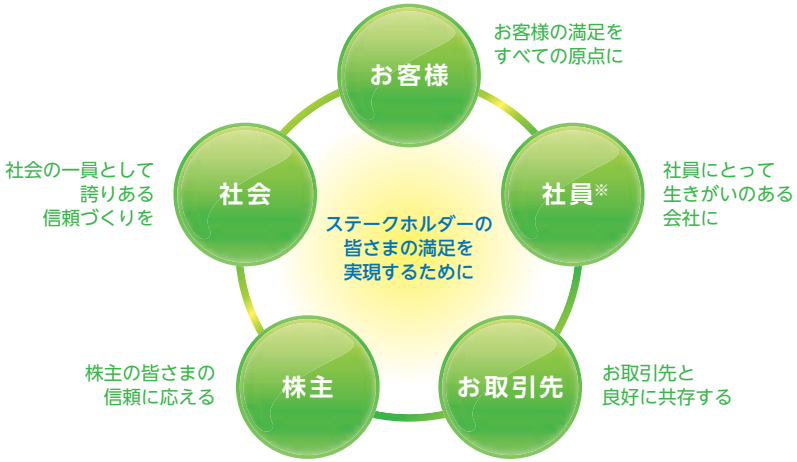
そのために

- 水まわりを中心とした、豊かで快適な生活文化を創造します。
- さまざまな提案を通じ、お客様の期待以上の満足を追求します。
- たゆまぬ研究開発により、質の高い商品とサービスを提供します。
- 限りある資源とエネルギーを大切にし、地球環境を守ります。
- 一人ひとりの個性を尊重し、いきいきとした職場を実現します。

（2004年9月10日制定）

ＴＯＴＯグループ企業行動憲章

ＴＯＴＯグループは、各国・地域において公正な競争を通じて付加価値を創出し、雇用を生み出すなど経済社会の発展を担うとともに、広く社会にとって有用な存在であり続けたいと考えています。その実現のために、ＴＯＴＯグループで働くすべての人々が社是・企業理念に基づき高い倫理観を持って活動し、社会的責任を果たしていくことを目指します。
この「ＴＯＴＯグループ企業行動憲章」は、ステークホルダーの皆様の満足を実現するために、ＴＯＴＯグループで働くすべての人々の活動の基本スタンスとするものです。



※ＴＯＴＯは「ＴＯＴＯグループで働く全ての人々」を「社員」と定義し、表現しています。以下、本ガイドライン内では「社員」という言葉を同様の意味で用います。

ＴＯＴＯグループ企業行動憲章

1. 私たちは、お客様満足を追求し、地球環境に配慮した安全で誰にでも使いやすい商品やサービスを提供します。

2. 私たちは、透明で公正な行動で良識ある事業活動を行い、政治・行政との健全かつ正常な関係を保ちます。

3. 私たちは、社会とのコミュニケーションを行い、積極的に企業情報を開示するとともに、各種情報の保護・管理を徹底します。

4. 私たちは、働くすべての人々の多様性、個性を尊重するとともに、安全で働きやすい環境を確保し、ゆとりと豊かさを実現します。

5. 私たちは、地球環境問題を人類共通の課題と認識し、企業の存在と活動に必須の要件としてグローバルな観点から主体的に取り組みます。

6. 私たちは、企業市民として、地域や社会に積極的に貢献します。

7. 私たちは、反社会的勢力とは断固として対決し、関係遮断を徹底します。

8. 私たちは、各国・地域の法律の遵守、人権を含む各種の国際規範の尊重はもとより、文化や慣習、ステークホルダーの関心に配慮した経営を行い、当該国・地域の経済社会の発展に貢献します。

9. ＴＯＴＯの経営トップは、自らの役割としてＴＯＴＯグループはもとより、取引先をはじめとするサプライチェーンに対して、企業倫理の徹底を図ります。

10. ＴＯＴＯの経営トップは、本憲章に反するような事態が発生したときには、自らが問題解決にあたります。

（2011年11月1日改訂）

目次

職場環境と規律

01. 人権の尊重 …… P07
02. ハラスメントの禁止 …… P08
03. 労働安全衛生 …… P09
04. 薬物・飲酒 …… P10
05. 私的な利得追求の禁止 …… P11
06. 国際・地域ルールの尊重 …… P12

資産保護

07. 資産の保護 …… P13
08. 知的財産権の尊重 …… P14
09. 情報システムの適正な使用 …… P15
10. 個人情報の保護 …… P16
11. 会社機密の保持 …… P17

公正な事業活動

12. インサイダー取引の防止 …… P18
13. 公正な取引 …… P19
14. 優越的地位の濫用の禁止 …… P20
15. 売買契約の遵守 …… P21
16. 公務員への不正支払防止 …… P22
17. 贈収賄行為の禁止 …… P23
18. 反社会的勢力への対応 …… P24
19. 輸出入 …… P25

商品・サービス

20. 安全な製品（製造物責任） …… P26
21. お客様（消費者）の保護 …… P27
22. お客様満足 …… P28
23. ユニバーサルデザイン …… P29

環境・社会貢献

24. 環境保全 …… P30
25. 社会貢献・地域共生 …… P31

01 人権の尊重

ＴＯＴＯグループは、人権を尊重し、差別のない職場づくりを推進します。

遵守ガイド

1. 人種、国籍、性別、宗教、信条、年齢、出身、身体的・精神的障がい、その他業務の遂行と全く関係のない事由による差別を行ってはいけません。
2. 差別的言動、嫌がらせ、誹謗・中傷、脅迫・粗暴行為、その他ＴＯＴＯグループの社員としてあるまじき言動により、他人に恐怖心を与えたり、不快な思いをさせるようなことは厳に慎まなければなりません。
3. 上記１・２のような行為・言動は、職場内だけでなく、社外での業務中や、社外の関係者に対しても行ってはいけません。

02 ハラスメントの禁止

ＴＯＴＯグループは、ハラスメントの撲滅に努めます。

遵守ガイド

1. ハラスメント問題を起こさないためには、個人の言動の受け止め方は個人間で差が大きく、またハラスメントになるか否かは相手の受け止め方によるところが大きいということを十分認識しておかなければなりません。

2. ハラスメントに発展する恐れのある言動には常に十分注意を払わなければなりません。職場内に限らず、また社員だけでなく社外の関係者に対しても同様です。

03 労働安全衛生

ＴＯＴＯグループは、各国・地域の労働関係法令を遵守するとともに、社員にとって安全で快適な職場づくりを実践します。

遵守ガイド

1. 各国・地域における労働条件および安全衛生に関する法令や基準を遵守してください。
2. 日常の安全衛生活動や心とからだの健康づくりを実践し、快適な職場づくりに努めてください。
3. 自動車、バイク、自転車などの乗り物の運転中は交通法規を遵守し、安全運転を行ってください。

関係深い企業行動憲章 4 8

04 薬物・飲酒

ＴＯＴＯグループは、社員の安全と健康を脅かすアルコールや薬物の乱用を禁止します。

遵守ガイド

1. 各国・地域におけるアルコールや薬物に関する法令を遵守しなければいけません。

2. アルコールの過剰な摂取は健康を害するとともに、泥酔状態で行った行為が自身や会社の信頼の失墜にも繋がりかねませんので十分な注意が必要です。特に飲酒運転により交通事故を引き起こした場合は、法令や社内規定によって自身が罰せられるだけでなく、ＴＯＴＯブランドの価値を損ねることにも繋がりますので注意してください。

05 私的な利得追求の禁止

ＴＯＴＯグループは、個人の利益と引き換えに会社に損失を与えるような行為を社員に禁じています。

遵守ガイド

1. 会社の資産（有形・無形を問わない）を個人的な目的のために使用してはいけません。

(1)会社のコピー、パソコン、プリンター、電話、FAX、社用車、各種会員権、事務用品などを職務以外の目的で使用してはいけません。

(2)個人的な飲食代、タクシー代等を会社の費用で負担させてはいけません。

(3)業務上で預かっている会社の資産を個人の資産と混同したり、個人的な目的のために流用してはいけません。

(4)会社の顧客情報、企業秘密、ノウハウ 等、社外に対して公表されてない情報を、個人的な利得と引き換えに漏洩してはいけません。

2. 就業時間中に、自らのため、あるいは他者のために、会社の業務とは関係のない作業・活動を行ってはいけません。

3. 個人的な利得のために、取引先への便宜をはかってはいけません。

(1)個人的な理由で特定の取引先に特別な便宜をはかり、会社にとって合理的な範囲を逸脱した不利な条件で当該取引先と取引してはいけません。

(2)上記に繋がるような接待・贈答品を個人的に受けてはいけません。

4. 会社の承認を得ないで、ＴＯＴＯグループのビジネスと競合する行為を行ってはいけません。

関係深い企業行動憲章 2 8

06 国際・地域ルールの尊重

ＴＯＴＯグループは、国際ルールや各国・地域の法令を遵守するとともに、文化や習慣を十分に理解し、差別や不適切な行為に及ばないよう努めます。

遵守ガイド

1. 国や地域によって異なる法律や制度、文化、習慣がありますので、それらの内容を理解して、業務を遂行してください。
2. 社員や社外の関係者に対して、人種や国籍などの違いに関し、差別行為と受け取られるような言動をとらないように、細心の注意を払ってください。
3. 他国への業務出張や出向の際には、事前にその国や地域の法令、文化、習慣等について、ある程度の知識をもって臨むように心がけてください。

解説

国や地域によっては、法令違反に対して非常に厳しい罰則が科される場合や、企業に係る問題がすぐに訴訟問題に発展する場合があり、企業の存続を揺るがすような莫大な金額の賠償命令が出されることも珍しくありません。

07 資産の保護

ＴＯＴＯグループは、会社の資産を厳重に管理し、私的な目的での使用は許しません。

遵守ガイド

1. 会社の資産は事業活動の基盤となる貴重な財産です。ＴＯＴＯグループの社員は、資産が紛失したり、盗難や火災にあったり、不正に使用されることのないよう保護しなければなりません。

2. 資産の紛失や盗難等に気づいたときは、直ちに上司へ報告しなければなりません。

3. 会社の資産は、業務の遂行目的のみに使用し、私的な目的で使用することは許されません。

4. 会社の行事に関連した事由で、会社が保有・管理している設備・機器・備品等を使用する場合は、事前に上司または管理責任者に申し出て、承認を得なければなりません。

5. 知的財産権（特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権など）も会社の貴重な財産です。ＴＯＴＯグループが所有する知的財産権が侵害されている、またはその疑いがあることを発見した場合は、速やかに上司に報告してください。

08 知的財産権の尊重

ＴＯＴＯグループは、他人が所有する「知的財産権」を尊重し、侵害行為は行いません。

遵守ガイド

1. 研究、商品開発、技術開発、デザイン等に携わる社員は、ＴＯＴＯグループの事業を競合メーカーに対して優位に進めるために、会社として知的財産権をしっかり取得することを心がけてください。

2. 他人の知的財産権を侵害してはいけません。研究や開発などの段階で必ず他人の特許権、意匠権および商標権などを侵害することにならないか調査を行い、遅くとも発売前までに侵害にあたらない状態にしておかなければなりません。

3. 近年、ＩＴ（情報技術）の発達により、映像、音楽、コンピュータ・ソフトウェアなどの様々な著作物を極めて簡単にコピーしたり、これらをネットワークを通じて広範囲でやり取りできる環境になっています。ＩＴを使った著作権侵害行為に加担しないように注意しなければいけません。

解説

特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権など、人間の創意・工夫などの知的創造活動の結果、得られる権利を「知的財産権」と呼びます。この権利に独占的効力を認め保護することは、発明などの新たな創造活動を促し、産業や文化の発展のために極めて有効な制度とされています。

09 情報システムの適正な使用

ＴＯＴＯグループは、会社の情報システムの私的な使用を許しません。

遵守ガイド

1. 会社のシステムは業務のためのみに使用し、業務以外の個人的な目的での使用を禁止します。

2. 次の行為は一般的にも禁止されていますが、システムの使用に際しても行ってはいけません。

   (1)違法に、第三者の著作物を複製、加工、改変する。

   (2)第三者のコンピューターシステムに不法侵入したり、他人のＩＤやパスワードを許可なく使用する。

   (3)データ等を損壊・改竄、あるいは第三者の業務上の機密を侵す。

   (4)社員または第三者を誹謗・中傷する情報、名誉もしくは信用を毀損する情報、プライバシー権を侵害する情報等を流す。

   (5)その他、社員または第三者の所有権、著作権をはじめとする知的財産権、人格権その他一切の権利を侵害する。

3. システムを利用して、他者に不快感を与える情報、卑猥な情報、虚偽の情報、その他職場環境に悪影響を与える情報を流してはいけません。

4. 会社の許可なく社内情報や機密情報を社外に流す行為は厳禁です。

10 個人情報の保護

ＴＯＴＯグループは、個人情報を厳重に管理し、業務上必要でかつ法律上の正当な理由がある場合や、本人の承諾を得たもの以外は使用しません。

遵守ガイド

1. 個人情報は、会社の機密情報と同等の扱いで、情報の漏洩や部外からの侵入等が起こらないよう厳重に管理してください。
2. お客様情報を収集する際は、収集目的、利用方法、第三者への情報提供など、情報の取扱いについて通知し、同意を得なければなりません。第三者への情報提供先が、ＴＯＴＯグループ内の会社であっても同意が必要です。
3. 個人情報は、会社の情報システムや紙等に記録・保管されていますが、業務の目的以外の理由で使用してはいけません。

解説

個人情報とは、ＴＯＴＯグループのお客様や社員の個人を特定できる情報、または単一情報では識別できないが他の情報と組み合わせると特定できる情報のことです。

11 会社機密の保持

ＴＯＴＯグループは、会社の顧客情報、営業秘密、ノウハウ等の機密情報を貴重な財産として扱い、その機密保持に細心の注意を払います。

遵守ガイド

1. ＴＯＴＯグループ各社の機密情報を業務遂行以外の目的で使用してはいけません。

2. ＴＯＴＯグループ各社の機密情報を会社に無断で第三者に開示してはいけません。

3. ＴＯＴＯグループ各社の機密情報を業務遂行のために、他の部署の者に開示することが必要な場合は、権限のある者から事前に許可を受けたうえで、業務遂行上で必要な範囲の部署の責任者に限定して開示してください。

4. 上記のほか、ＴＯＴＯグループの機密情報の管理・取扱は、ＴＯＴＯグループ標準（ＴＧＳ）の規定に則ってください。

5. 在職中に知り得た機密情報を、退職後において、あらかじめ決められた期間を経ずに使用または開示してはいけません。機密情報が記載または収納されている文書や情報記録媒体は、退職時に、全て会社に返還しなければなりません。

6. 第三者から開示を受けた機密情報についても、上記１～５のガイドを遵守しなければなりません。

12 インサイダー取引の防止

ＴＯＴＯグループは、インサイダー取引に関する禁止事項の周知徹底を行い、社員によるインサイダー取引を未然に防止します。

遵守ガイド

1. 会社で知り得たＴＯＴＯの重要情報（ＴＯＴＯグループ標準（ＴＧＳ）インサイダー取引防止管理規定を参照）やそれに該当する可能性のある情報を他の者にみだりに開示・漏洩してはいけません。
2. ＴＯＴＯの重要情報やそれに該当する可能性のある情報を会社で知得した場合、その情報の公表が完了するまで、ＴＯＴＯ株式の売買を行ってはいけません。
3. 職務を通じて他社の重要情報について知得した場合も、公表されるまでは当該他社株式の売買を行ってはいけません。
4. ＴＯＴＯや他社の重要情報を知得している場合、当該会社の株式について、家族や知人などの第三者を介して行う取引も行ってはいけません。

13 公正な取引

ＴＯＴＯグループは、各国・地域の公正な取引に関する法令を遵守します。

遵守ガイド

1. 同業他社や業界団体で、販売価格、販売数量、取引先、販売地域、発売時期等についての取決めを行ってはいけません。これらの行為をカルテルといい、違反行為となります。

2. 入札参加者同士が話し合うことにより、落札者・落札価格を決定するのは「談合」にあたり、公正な取引に違反しますので、絶対に行わないでください。

3. 競争関係にある他国の企業と、輸出地域や輸出数量、輸出価格等について取決めを行ってはいけません。これらの国際カルテルは、他国の独占禁止法上の問題を引き起こす可能性が非常に高いため、特に注意してください。

14 優越的地位の濫用の禁止

ＴＯＴＯグループは、買い手側の優位性を濫用するような言動がないよう徹底します。

遵守ガイド

1. 取引条件の設定や変更等、購入先に不利益な条件を一方的に押し付けてはいけません。
2. 購入先に、自己または自部門・自社のための金銭・役務、その他経済上の利益を提供させるような行為をしてはいけません。
3. 購入先に、自社またはグループ会社の商品購入を強要してはいけません。
4. 購入先の経営に、個人的に関与するような行為をしてはいけません。

15 売買契約の遵守

ＴＯＴＯグループは、公正な取引に基づく売買契約を結び、合意事項を遵守します。

遵守ガイド

1. 契約は法律行為ですから、成立した契約内容を遵守しなければなりません。
2. 契約は、書面化されていなくても口頭による合意で成立しますので注意してください。
3. 契約書は、後日、契約の成立や内容について争いが生じた時の証拠として、重要な役割を果たしますので、厳重に保管しておかなければなりません。

解説

契約とは、互いに対立する複数の意思表示の合致によって成立する法律行為のことです。例えば、売り主の「何をいくらで売りたい」という意思表示と、買主の「何をいくらで買いたい」という意思表示が合致すれば売買契約が成立します。

16 公務員への不正支払防止

ＴＯＴＯグループは、営業上の不正な利益を得るために各国・地域の公務員に対して金銭等の利益を供与する行為を禁止します。

遵守ガイド

1. 公務員に対し、会社の不当・不正な利益を目的とした贈答や接待等を行ってはいけません。
2. 上記に相当しない場合でも、公務員に対する贈答・寄付・接待・招待等については、各国・地域の法令および慣習等を逸脱していないか十分確認し、慎重に対応してください。

解説

公務員に金銭や贈答品を渡す行為が法令で禁止されている国や地域が多数ありますので、それをよく認識して対応する必要があります。

17 贈収賄行為の禁止

ＴＯＴＯグループは、公平・公正な事業活動を常に心がけ、贈賄やその疑いのある接待行為などは禁止します。

遵守ガイド

1. 不当な利益や優遇措置の取得・維持を目的とする金銭・贈答・接待などの授受・供与を行ってはいけません。
2. 取引先から個人的に接待・贈答品などの利益供与を受けてはいけません。

18 反社会的勢力への対応

ＴＯＴＯグループは、反社会的勢力には屈服せず、これらの勢力に毅然とした態度で臨みます。

遵守ガイド

1. 反社会的勢力に何かを依頼したり、金銭の支払いや接待を行ったり、その影響力を利用するなどの行為は、絶対に行ってはいけません。

2. 業務上や職場生活において、反社会的勢力との接触があった場合には、直ちに上司に連絡してください。

19 輸出入

ＴＯＴＯグループは、貿易関連法令を遵守し、適切な貿易取引を行います。

遵守ガイド

1. 貿易取引を行うにあたっては、各国・地域が定める貿易関連法令を遵守すると共に、必要な許可申請等の手続きを行わなければなりません。
2. 必要な関税および消費税等の税金は納付期限内に納付しなければなりません。
3. 武器・兵器およびそれらの関連技術等は、自国の許可を得ないで輸出してはいけません。安全保障上の見地から国際企業としての社会的責任に反すると思われる貿易取引を行ってはいけません。
4. 各国が定める輸出禁制品の輸出または輸入禁制品の輸入を行ってはいけません。（但し、法令の規定により、許可・承認を取得して輸出入できる場合は除きます。）

20 安全な製品（製造物責任）

ＴＯＴＯグループは、製品安全の向上に努め、危害の防止など必要な措置を講じます。

遵守ガイド

1. 会社が市場に提供した製品において、万が一その欠陥により、一般消費者の生命または身体に重大な危害が発生し、または発生する急迫した危険がある場合、関係者は協力のうえ、危害の拡大を防止するための適切な対応を取らなければなりません。

2. 製品づくりやサービス業務等に携わる社員は、品質至上の考え方を基本とし、その品質の中でも安全性を最優先に考えて、お客様が安心できる製品・サービスを提供しなければなりません。

解説

製造物責任とは、製品の欠陥による事故の被害者に対してメーカー等が負う損害賠償責任のことです。製造物責任法（ＰＬ法）では、被害者の生命、身体または財産にかかわる拡大損害が賠償責任の対象になります。また、「製品」の範囲には製品本体だけでなく、取扱説明書、警告ラベル、宣伝、カタログ等の製品に関する情報も含まれますので、不適切な情報により危険が生じれば製品の欠陥になります。

21 お客様（消費者）の保護

ＴＯＴＯグループは、お客様にとって必要な情報を明確で平易に提供すると共に、苦情には適性かつ迅速に対応し、お客様の安全とお客様満足を実現します。

遵守ガイド

1. カタログ、取扱説明書などの印刷物やWebサイトの制作に携わる社員は、製品の特徴や安全に関する公正な情報を、明確で平易に提供することに努めてください。

2. お客様からの苦情への対応に関わる社員は、苦情を申し出るお客様の権利を守り、迅速に対応、公平に解決するように努めてください。

お客様（消費者）の権利

- 安全が確保されること
- 自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること
- 必要な情報および教育の機会が提供されること
- 消費者の意見が消費者政策に反映されること
- 被害が生じた場合、適切かつ迅速に救済されること

22 お客様満足

ＴＯＴＯグループは、お客様の期待を超える商品とサービスの継続的な提供を通じて、お客様満足の確保と更なる向上に努めます。

遵守ガイド

1. お客様に喜ばれる商品やサービスを提供し続けるために、下記の方針を心がけ、常にお客様視点で行動してください。

ＴＯＴＯグループお客様方針

- お客様の期待を超える商品・サービスで、健康で快適かつ地球に優しい生活シーンを実現します。
- 品質至上の考え方を基本に、商品づくりに取組み、優れた品質の商品を提供します。
- 各国・地域の法律ならびに国際規範を遵守した商品・サービスを提供します。
- お客様に安全かつ安心して使用いただける商品・サービスを提供します。
- お客様に信頼され、喜んでいただける情報を積極的に提供します。
- お客様からのご意見・ご要望に対して、誠意を持って対応します。
- お客様情報を保護するため、個人情報保護に関する法規およびＴＯＴＯグループの標準類を遵守します。

23 ユニバーサルデザイン

ＴＯＴＯグループは、性別、年齢、身体能力などの違いに対応した「一人でも多くのお客様に使いやすい商品とサービス」の提供を通じて、一人でも多くの人が暮らしやすい社会の実現に貢献します。

遵守ガイド

1. 商品の開発やサービスの提供に従事する社員は、それぞれの国・地域のお客様の嗜好に応じた商品・サービスの提供に努めるとともに、下記の「ユニバーサルデザイン５原則」を心がけてください。

ユニバーサルデザイン5原則

1. **姿勢・動作が楽**
   - 姿勢や体の動きに無理がなく、長時間でも疲れないこと。
2. **わかりやすく簡単な操作**
   - 操作スイッチの場所や操作の違いがわかりやすく、操作の手順がすぐにわかり、操作そのものも軽い力でできたり、操作が簡単なこと。
3. **使用者の違い・変化に対応**
   - あとから機能が追加できたり、使用者の違いなど変化に柔軟に対応できること。
4. **快適**
   - 身体に有害なものが無いことはもちろんのこと、生理的な不快感がなく、温度や明るさなど身体への負担が少ないこと。
5. **安全**
   - 事故が起きない配慮がされていること。

解説

ユニバーサルデザイン（ＵＤ）はアメリカのノースカロライナ州立大学のロナルド・メイス教授が中心となって提唱した概念で、最初からできるだけ多くの人が利用できるように企画・設計しようとする考え方です。

関係深い企業行動憲章 1 3 5

24 環境保全

ＴＯＴＯグループは、限りある資源の有効利用に努めるとともに、地球環境の保全に十分配慮した事業活動を推進します。

遵守ガイド

1. 社員は下記の方針を念頭に置いて、資源の有効利用や地球環境の保全に配慮した業務推進を心がけてください。

ＴＯＴＯグループ地球環境方針

- ●節水や空気浄化に代表される環境配慮商品・サービスを開発し地球環境に与える負荷の低減に貢献します。
- ●事業活動のあらゆるプロセスで環境負荷を低減します。
- ●環境マネジメントシステムを構築し、継続的改善を図ります。
- ●生物多様性の保全と持続可能な利用に取り組みます。
- ●積極的なコミュニケーションを通して、より良い地球環境の実現を目指します。

25 社会貢献・地域共生

ＴＯＴＯグループはよき企業市民として、経営資源を有効に活用して社会貢献・地域共生活動を行い、よりよい社会を築き支え、社会と共生します。

遵守ガイド

1. ＴＯＴＯグループは下記のような方針を掲げ、社会や地域と共生することを方針としています。皆さんも社会や地域を構成する市民の一人として、自分のできる範囲で構いませんので、地域のボランティアなどの慈善活動に積極的に参加してみてください。

ＴＯＴＯグループ社会貢献・地域共生方針

●水まわりを中心とした、豊かで快適な生活文化の創造に寄与する活動を行うことで、企業使命を果たします。

●良き企業市民として、地域社会の活性化や維持・発展に寄与する活動を行い、コミュニティの発展に貢献します。

相談窓口

このガイドラインに反するような事象が起こったり、何か疑問を感じたりした場合は、できるだけ速やかに下記の手順で相談してください。

1. まずは、あなたの上司に相談することを考えてください。
2. 何らかの事情で上司への相談が難しい場合は、自社の人事担当部門に相談してください。

ＴＯＴＯグループは、違反行為について相談や通報を行った社員が、相談等の行為によって上司や会社から不利益な処遇を受けないことを保証します。上司や会社は、相談等を行った社員のプライバシーを厳守しなければいけません。ＴＯＴＯグループは、相談等を行った者に報復する行為を絶対に許しません。

初　版発行年月：2013年6月
第２版発行年月：2014年4月
発行責任部門：ＴＯＴＯ 経営企画部